



HERRAMIENTAS INTERPERSONALES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CONFLICTO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Fortalecer las habilidades interpersonales de los participantes mediante el desarrollo de competencias de comunicación efectiva, inteligencia emocional y técnicas básicas de negociación, para gestionar de manera adecuada interacciones con usuarios difíciles, prevenir la escalada de conflictos y resolver problemas de forma efectiva.



Objetivos específicos

- Reconocer y regular las propias emociones en situaciones de interacción compleja, aplicando principios de inteligencia emocional para mantener el autocontrol y una comunicación profesional.
- Aplicar técnicas de comunicación interpersonal, tales como la escucha activa y la empatía, para comprender las necesidades del usuario y disminuir tensiones durante situaciones de conflicto.
- Utilizar estrategias básicas de negociación y desescalamiento, orientadas a la resolución de problemas y al establecimiento de acuerdos, evitando la confrontación y mejorando la calidad de la interacción.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido.



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1:

Autogestión emocional y comprensión del conflicto (15 min)

Contenidos:

¿Qué es un conflicto y por qué escala?

Identificación de gatillantes emocionales en usuarios difíciles.

Reconocimiento de emociones propias y su impacto en la comunicación.

Principios básicos de inteligencia emocional aplicada:

Autocontrol

Regulación emocional en situaciones de tensión

Resultado esperado: El participante reconoce sus reacciones automáticas y comprende cómo influyen en la escalada del conflicto.

Módulo 2:

Comunicación efectiva y empatía (20 min)

Contenidos:

Comunicación verbal y no verbal en situaciones difíciles.

Escucha activa:

Parafraseo

Validación emocional

Lenguaje neutral y no confrontacional

Empatía profesional vs. empatía personal.

Errores frecuentes que intensifican el conflicto (juicio, defensa, minimización).

Resultado esperado: El participante aplica técnicas de escucha y empatía para generar contención y disminuir la tensión del usuario.

Módulo 3:

Técnicas de negociación y desescalamiento (20 min)

Contenidos:

Principios de negociación básica en contextos de conflicto.

Modelo breve de desescalamiento:

Contener emocionalmente

Clarificar el problema

Redirigir la conversación a soluciones

Técnicas prácticas:

Preguntas abiertas

Reformulación del problema

Acuerdos posibles y límites claros

Manejo de usuarios agresivos verbalmente (sin confrontación).

Resultado esperado: El participante utiliza herramientas concretas para resolver el problema evitando la escalada del conflicto.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl